

Impulso a la digitalización de los servicios y procedimientos del Ministerio de Defensa

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: ¡triunfar o morir!

TCol. Jesús Gómez Ruedas

Centro de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Ministerio de Defensa

MÁS de cien años han transcurrido desde que el insigne naturalista inglés Charles Darwin enunciara que «quien sobrevive no es ni el más fuerte ni el más inteligente, sino aquel que mejor se adapta al cambio»; pero la realidad es que la tozudez y el aprecio por la *zona de confort*, que caracteriza la forma de vida de muchas especies animales, constituyen obstáculos naturales para esos procesos de cambio. Como muestra de este secular conflicto bien puede servir una especie animal ya extinguida, como los todopoderosos dinosaurios, o, también, otras comunidades de la inteligente especie humana: aquella archiconocida empresa que copaba el 93 por 100 del mercado mundial de la fotografía, aquel otro gigante multinacional de la telefonía móvil, etcétera. En todos los casos, su poderío y su energía se desvanecieron entre la niebla del olvido hasta que sus nombres y su recuerdo quedaron eclipsados.

El hombre contemporáneo goza del privilegio de ser protagonista de una auténtica revolución que pasará a la historia de la mano de otras que, como la industrial, cambiaron el destino y la forma y la calidad de vida de millones de personas. Esta revolución gira alrededor de la información o, en un estado superior de madurez, del conocimiento: ¡es la revolución digital!

SOCIEDAD ACTUAL

La transformación digital se ha convertido en una de las principales y más actuales prioridades de las grandes organizaciones, que buscan cómo adaptar sus productos y

sus servicios, incluidos los propios procesos de negocio, a la realidad y a la sociedad actual de las nuevas generaciones de nativos digitales. Lógicamente, las FAS, como públicas servidoras de la sociedad a la que pertenecen, no son ajenas a este fenómeno: aplicaciones móviles capaces de mejorar el tiempo de respuesta ante las urgencias sanitarias en campaña y, por tanto, de salvar vidas; arquitecturas de gestión de la información que agilizan los procesos logísticos o, también, los de reclutamiento y de administración de las competencias del personal interno; servicios de tecnologías de la información para la comunidad de inteligencia dotados de capacidades de análisis de grandes volúmenes de información y datos; servicios análogos para tratar y explotar los millones de registros relacionados con las amenazas en el ámbito del ciberespacio; flujos de información ágiles y fluidos en los procesos de contratación... El ámbito es tan amplio como las propias misiones, responsabilidades y cometidos de las Fuerzas Armadas y, por ende, del Ministerio de Defensa. Y, por supuesto, como importante secuela de todo ello, una reducción de costes y una mejora de la satisfacción del usuario que tiene a su alcance la información precisa en el momento oportuno.

Definitivamente, la información se ha convertido en el activo clave de cualquier organización profesional y, consecuentemente, las tecnologías de la información han de asumir un rol relevante en el marco de la estrategia corporativa. Emerge así el concepto de digitalización como expresión de la máxima integración de las tecnologías de la información en todos y cada uno de los procesos de negocio de la organización: ya

La digitalización se ha convertido en una prioridad de las grandes organizaciones



Juan C. López Díaz. «Armadamento 2.0», pintura seleccionada en los Premios Ejército 2012.

no se trata solo de ofrecer transacciones digitales a los usuarios internos y ciudadanos en el *front office* de los portales web corporativos, ni de digitalizar formularios de gestión de actividades y tareas internas alimentando múltiples bases de datos de ámbito sectorial, ni de procesar datos en las bases de datos y sistemas de almacenamiento del *back office*; en el marco de esta nueva sociedad resulta imprescindible ir más allá y revisar el diseño de cualquier proceso de negocio y ámbito de actividad, integrando en dicho diseño las competencias y los recursos de las tecnologías de la información.

LOS DATOS

En su informe *2013 IBM Annual Report* esta multinacional señalaba que «en la actualidad, cualquier debate sobre cambios en la tecnología, las empresas y la sociedad debe empezar por los datos. Debido a su crecimiento exponencial en volumen, velocidad y variedad, los datos se están convirtiendo en un nuevo recurso natural. Prometen ser para el siglo XXI lo que supuso la máquina de vapor en el siglo XVIII, la electricidad en el XIX o los hidrocarburos en el siglo XX».

Pero al mismo tiempo, la información que brota a diario en todos los rincones de esta nueva sociedad digital desborda lo imaginable, dificultando su agregación, correlación y procesamiento. Para las empresas ya no resulta suficiente el mero almacenamiento de la información con un variado nivel de integración física y lógica y con diversos grados de actualización y vigencia. Es preciso que la información y el conocimiento corporativos se conviertan en elemento diferenciador, en pieza indispensable para mejorar la excelencia operacional. Así pues, una de las características del proceso de transformación digital es la imperiosa necesidad de gestionar de forma integral la información estratégica y, por tanto, de potenciar el conocimiento corporativo.

LA SENDA LEGAL DE LA DIGITALIZACIÓN

Siguiendo esta imparable carrera hacia el futuro, en el ámbito gubernamental español se publicó en septiembre de 2014 el Real Decreto 806/2014, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, con la finalidad de «crear las dinámicas necesarias para poder adaptar los servicios, procesos, operaciones y las capacidades de la Administración a una realidad que es digital y seguirá evolucionando previsiblemente a gran velocidad». La norma subraya que «la digitalización de la Administración supone no solo la transformación de los servicios ofrecidos a medios electrónicos, utilizando para ello las capacidades que ofrecen las TIC, sino que apuesta por el rediseño integral de los procesos y servicios actuales de la Administración».

Producto fundamental derivado de este nuevo marco común era la definición de una Estrategia TIC, que con el nombre de *Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos*, fue aprobada en Consejo de Ministros el pasado 2 de octubre de 2015. Con un alcance temporal de un quinquenio establece los principios rectores, objetivos estratégicos y líneas de acción para avanzar en la transformación de la administración, sirviendo de esta manera de base para que los distintos ministerios puedan elaborar sus planes de acción sectoriales para la transformación digital en sus respectivos ámbitos de actuación. La visión de esta Estrategia TIC es que «en el año 2020 la Administración española sea digital, de manera que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones estén tan integradas en la organización que ciudadanos y empresas prefieran la vía electrónica para relacionarse con la Administración por ser la más sencilla e intuitiva, que exista una colaboración fluida con los agentes intere-



Hélène Cicquel

sados para poder prestar un servicio integral al ciudadano, que se impulse la innovación continua y la transparencia de los procesos administrativos, que se generen eficiencias internas y se aumente la productividad de los empleados públicos».

Antes de la aprobación formal de la propia Estrategia TIC, pero plenamente alineado con la visión y voluntad del legislador, en el ámbito del Ministerio de Defensa el Real Decreto 837/2015 del pasado mes de septiembre modificaba la estructura orgánica básica del Departamento, creando el Centro de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con la finalidad de facilitar a la Secretaría de Estado de Defensa un mejor ejercicio de sus competencias en el proceso de transformación digital.

Unos días después, se regulaba la Comisión Ministerial de Administración Digital del Ministerio de Defensa, cuyos cometidos fundamentales giran alrededor del impulso de «la digitalización de los servicios y procedimientos del Departamento con el fin de homogeneizarlos, simplificarlos, mejorar su calidad y facilidad de uso, así como las prestaciones ofrecidas a los ciudadanos y empresas, optimizando la utilización de los recursos TIC disponibles». Finalmente, en diciembre cobraba vida un importante cimiento de esta nueva época digital del Ministerio de Defensa: la orden ministerial de establecimiento de la Política de los Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, «conjunto de directrices comunes globales y únicas que permitan que la información, por su carácter estratégico, sea fiable y accesible con la debida protección, en todo momento y lugar, para cualquier usuario que la precise, conforme a su perfil autorizado, y a los requisitos de dicha información».

LA COMUNIDAD DE DEFENSA

Los ejemplos que anteceden de aplicación del proceso de digitalización a las actividades propias de un entorno de Defensa Nacional escenifican cómo para este Ministerio los procesos medulares se focalizan en el adiestramiento y empleo de las Fuerzas Armadas, dejando en un segundo plano los procesos orientados a la gestión administrativa de los requerimientos de ciudadanos y empresas. Se precisa, por tanto, un enfoque global y aglutinador que sintonice

el amplio abanico de necesidades y requerimientos operativos y funcionales con las nuevas tendencias y tecnologías emergentes: *Big Data*, aplicaciones móviles seguras, *Cloud Computing*, *Internet de las Cosas*, tecnologías para mando y control, medios sociales, gestión de accesos e identidad, tecnologías de red de alto rendimiento, uso de las tecnologías de la información en modo servicio, desarrollos ágiles... La carrera acaba de empezar y compatibilizar todo ello con una gestión segura de la información en una nueva dimensión del espacio de batalla, el ciberespacio, que incluso cuenta con una ciudad bautizada como *Hackerville*, constituye un formidable desafío.

Liderazgo, *Business Process Management*, gobernanza, arquitectura empresarial, *Information Management*, gestión del conocimiento, tecnologías de la información bajo el paradigma de servicios compartidos, gestión corporativa de la cartera de proyectos, etcétera, constituyen conceptos y herramientas del arsenal necesario para abordar el ingente reto de seguir el sino de la sociedad digital. Todo ello, sin olvidar nunca que la transformación digital trasciende los departamentos de tecnologías de la información y pone el foco en cómo se integran estas tecnologías en los procesos corporativos, erigiéndose así en activos de valor que deben servir para multiplicar la eficacia y desempeño de dichos procesos: ahora el protagonismo ya no está en la capa de arquitectura tecnológica, con sus productos *hardware* y *software*, sino en los clientes que solicitan los servicios de tecnologías de la información y en los usuarios que los utilizan regularmente.

Aunque la naturaleza, finalidad y ámbito de servicio del Ministerio de Defensa sean distintos a los que tienen y tuvieron entidades como Kodak, Nokia o Blackberry, resulta imprescindible analizar sus lecciones aprendidas. Parece una obligación para cualquier responsable del Departamento dedicar una parte de su tiempo a innovar, cambiar, revisar y rehacer los procesos, actividades, productos y servicios corporativos. La «revolución del conocimiento» ha llegado para quedarse y no hay otra opción que subirse a ella: como reza una estrofa del himno de los paracaidistas del Ejército de Tierra... ¡triunfar o morir! ■